

PERANCANGAN METODE *POKA-YOKE* PADA PROSES LAYANAN TOKO SEJAHTERA KENDARI

Coryna Hartanto

Jurusan Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
coryna_hartanto@hotmail.co.id

Abstrak - Penelitian ini menggunakan metode *poka-yoke*. Toko Sejahtera merupakan objek dari penelitian ini. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan pada proses layanan internal toko Sejahtera yang kemudian dianalisa dan dicari kemungkinan kegagalan (*failure*) yang terjadi atau yang sudah terjadi. Setelah ditemukan kegagalan (*failure*) maka mulai dicari alternatif-alternatif pemecahan untuk mencegah kesalahan yang akan terjadi dan aktivitas atau tindakan pada kesalahan yang telah terjadi dengan menggunakan metode *poka-yoke*. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses layanan internal di toko Sejahtera yang terlihat begitu mudah dan tidak rumit, tetap saja bukanlah suatu proses yang terjadi tanpa kesalahan. Masih terdapat berbagai masalah yang terjadi dan mungkin terjadi. Dengan semua masalah yang terjadi memberikan dampak yang kurang baik pada kinerja layanan toko Sejahtera dalam memberikan layanan yang terbaik untuk konsumennya menjadi tidak tercapai. Masih banyak hal yang harus diperbaiki oleh toko Sejahtera untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Kesalahan yang terjadi dapat ditangani dengan *warning* yaitu mendesain lembar peringatan dalam ketepatan menghitung uang, selanjutnya dapat ditangani dengan *control* yang dapat dilakukan dengan menyusun prosedur bagi para karyawan agar dapat mencegah terjadinya kesalahan.

Kata kunci : *poka-yoke*, desain proses, *failure*

Abstract - This research uses *poka-yoke* methods. Sejahtera store is the object of the research. In this research is done the process design of Sejahtera store internal service which was then analyzed and searched the possibility of failure occurring or has occurred. After the discovery of the failure then start looking for alternatives to the solution to prevent errors that will occur and the activities or actions on the error that has occurred with the use of *poka-yoke* methods. Finding from this study indicate that the process of internal service in Sejahtera store looks so easy and uncomplicated, it still is not a process which done without error. There are various problems that occurred and may occur. With all the problems that occurred give the bad impacts on the performance of the services of Sejahtera store in its efforts to provide the best service to all consumers fails. There are still many things to be repaired by Sejahtera store to improve the quality of existing service. Errors that occur can be handled with a warning that is designing the memorial in precision sheet counting money, can be addressed with a control that can be done to establish procedures for employees in order to prevent the occurrence of errors.

Key decision: *poka-yoke*, process design, *failure*

PENDAHULUAN

Perdagangan eceran atau sekarang disebut sebagai perdagangan ritel, bahkan disingkat menjadi bisnis ritel, adalah kegiatan usaha menjual barang atau jasa kepada perorangan untuk keperluan sendiri, keluarga atau rumah tangga (Ma'ruf, 2006, p.7). Perkembangan ritel atau pasar eceran yang begitu pesat, berdampak semakin tingginya persaingan memperebutkan pangsa pasar pada dunia usaha saat ini. Perusahaan yang ingin berhasil dalam persaingan pada era milenium harus memiliki strategi perusahaan yang dapat memahami perilaku konsumen.

Perusahaan harus mampu memberikan nilai tambah sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif di antara para pesaingnya. Keunggulan kompetitif adalah segala sesuatu yang dapat dilakukan dengan jauh lebih baik oleh sebuah perusahaan jika dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan saingan (David, 2010, p.11). Apabila perusahaan tersebut tidak mampu menciptakan keunggulan kompetitif, maka bisnisnya akan tenggelam.

Pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia juga dikemukakan oleh Lembaga Riset *Nielsen* yang melakukan survei di tahun 2008. *Nielsen* mengemukakan bahwa bisnis ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan mencapai 21,1% dilihat dari sisi penjualan. Saat ini, ritel dikenal sebagai industri dengan tingkat persaingan yang ketat. Selain itu, bisnis ritel juga termasuk bisnis yang sangat bergantung pada konsumen. Oleh karena itu bisnis ritel harus selalu berorientasi pada konsumen yaitu dengan mengenali kebutuhan serta keinginan konsumen akan suatu barang tertentu.

Perkembangan ritel di Indonesia semakin meningkat baik di kota-kota besar maupun di daerah sehingga mengakibatkan persaingan dalam industri ini semakin ketat. Faktor pendorong tingginya pertumbuhan ritel ini adalah jumlah penduduk Indonesia semakin bertambah besar, serta urbanisasi yang mengakibatkan makin banyak jumlah penduduk yang tinggal di kota. Tidak banyak ditemui pusat-pusat perbelanjaan di Kota Kendari, walaupun ada letaknya tentu saja tersebar. Di sepanjang Jalan Ahmad Yani yang mengarah ke pusat kota hanya terdapat satu pasar swalayan. Secara keseluruhan hanya terdapat tujuh pasar

swalayan dan satu toko serba ada. Meski menjadi contributor kedua, aktivitas perdagangan tidak begitu tampak padahal menurut data SP 2000 menunjukkan lebih dari 64.000 orang bekerja di sektor ini. Pasar tradisional ada sebanyak tujuh unit dan berpusat di Kendari (dulu di Mandonga).

Toko Sejahtera merupakan toko ritel yang masih bersifat tradisional, hal tersebut dapat di lihat dari proses operasional Toko Sejahtera yang masih menggunakan cara manual. Toko Sejahtera menjual berbagai macam kebutuhan pokok untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Jumlah karyawan yang dimiliki adalah sebanyak 9 orang yang memiliki tugas berbeda-beda. Dimana yang seperti kita ketahui bahwa manusia tidak akan pernah lepas dari kesalahan-kesalahan yang terjadi secara tidak di sengaja. Oleh karena itu, kesalahan yang diakibatkan oleh karyawan serta pemilik itu sendiri di dalam bekerja dapat dicarikan solusinya agar dapat di cegah maupun dihindari.

Toko Sejahtera sering mengalami kesalahan dalam proses transaksi, pengecekan barang, maupun pencatatan nama barang dan harga pada nota. Penyebab dari kesalahan pembayaran uang, pengecekan barang maupun pencatatan nama barang dan harga pada nota tersebut adalah berasal dari pihak internal yang berhubungan dengan kelalaian dari sumber daya manusia. Sehingga, Toko Sejahtera membutuhkan perbaikan pada sistem layanan guna mengatasi masalah tersebut.

Penyelesaian masalah yang terjadi ada Toko Sejahtera adalah dengan melakukan perancangan metode *poka-yoke* yang dapat digunakan untuk mencegah kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dan yang akan mungkin terjadi pada layanan Toko Sejahtera yang berkaitan langsung dengan konsumen. Metode *poka-yoke* dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif pilihan untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan tersebut. *Poka-yoke* merupakan suatu metode untuk mencegah kesalahan yang tidak disengaja dengan prinsip yang sangat sederhana (Maynard, 2004, p.1936). Beberapa alasan yang dapat memperkuat digunakannya metode ini antara lain: (1) Metode *poka-yoke* mencegah terjadinya kesalahan pada sumbernya; (2) Metode ini mudah digunakan dan tidak memerlukan biaya yang besar dalam menerapkannya.

TAHAPAN PEMBUATAN RANCANGAN

Pelaksanaan konsep *poka-yoke* dilakukan dalam tiga tahap sederhana berikut ini :

1. Identifikasi kemungkinan kesalahan yang muncul pada Toko Sejahtera
2. Identifikasi dan tentukan tindakan atau solusi yang dilakukan pada saat kesalahan terjadi pada Toko Sejahtera
3. Menentukan sebuah cara atau metode yang dapat digunakan untuk Toko Sejahtera

HASIL IMPLEMENTASI

A. Faktor Penyebab Kesalahan di Toko Sejahtera

Terdapat 3 kesalahan-kesalahan yang terjadi pada Toko Sejahtera yang perlu ditangani dan diantisipasi supaya tidak terulang kembali. Kesalahan tersebut terdapat pada kesalahan pembayaran uang, kesalahan pengecekan barang dan kesalahan pencatatan nama barang dan harga pada nota. Apabila kesalahan tersebut dapat diantisipasi, maka Toko Sejahtera dapat mengurangi serta memperbaiki layanan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya.

Berikut ini adalah uraian lengkap dari Tabel 4. Konsumen melakukan transaksi pembayaran uang kepada kasir. Masalah yang mungkin terjadi pada proses ini adalah kasir tidak memberikan pengembalian uang secara tepat. Solusi untuk penyebab dari masalah ini adalah kasir harus dapat memisahkan uang pecahan yang terdapat di laci meja seperti membuat kolom-kolom pada meja laci uang, agar tidak terjadi kekeliruan pada saat mengambil uang kembalian.

Kemudian, di saat wakil pimpinan menjumlah harga perkalian barang atau menjumlah total harga barang secara keseluruhan dari nota transaksi yang dilakukan, masalah yang mungkin terjadi pada proses ini adalah konsumen akan kembali lagi dan melakukan komplain atas kesalahan perhitungan yang dilakukan oleh wakil pimpinan. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan membuat lembar pengingat yang di tempel pada meja kasir, untuk mengingatkan wakil pimpinan dalam menghitung harga perkalian dan total harga

barang secara hati-hati dan pembayaran tersebut dapat dilakukan sebanyak minimal 3 kali pembayaran.

1. Proses Layanan Bagian Pembayaran Uang

Tabel 1
Hasil Rancangan pada Layanan Pembayaran Uang

No.	Proses Layanan	Kegagalan (<i>Failure</i>)	Solusi
1	Konsumen melakukan transaksi pembayaran uang kepada kasir	Kasir tidak memberikan pengembalian uang yang tepat	Kasir harus membuat pemisahan uang pecahan pada laci meja kasir agar memudahkan untuk membedakan uang pecahan untuk konsumen
2	Wakil pimpinan menjumlah harga perkalian barang atau menjumlah total harga barang secara keseluruhan dari nota transaksi yang dilakukan	Konsumen akan kembali lagi dan melakukan komplain atas kesalahan perhitungan nota yang dilakukan oleh wakil pimpinan	-Membuat lembar pengingat yang di tempel pada meja kasir untuk mengingatkan Wakil pimpinan dalam menghitung harga perkalian dan total harga barang secara hati-hati dan pembayaran tersebut dapat dilakukan sebanyak minimal 3 kali pembayaran -Salah satu karyawan petugas toko yang telah di pilih, harus dapat mengetahui kewajibannya untuk menghitung ulang jumlah harga perkalian barang dan kuantitas barang yang ada pada nota.
3	Konsumen melakukan pembayaran dengan uang pecahan	-Kasir keliru menghitung jumlah uang pecahan konsumen - Uang terselip atau mendapatkan jumlah total uang yang tidak sesuai	Kasir harus memisahkan terlebih dahulu uang pecahan kecil dan besar kemudian di hitung ulang lagi agar tidak terjadi kesalahan
4	Pengembalian uang pecahan untuk konsumen	Pikiran kasir yang tidak berkonsentrasi mengakibatkan kesalahan pada saat mengembalikan uang untuk konsumen	-Kasir harus dapat melatih logika berpikirnya dalam menghitung uang agar tidak terjadi antrian yang panjang -Menggunakan kalkulator untuk menghitung kembali berapa uang yang akan dikembalikan kepada konsumen -Pada saat memberikan kembalian uang kepada konsumen, kasir di minta untuk menghitung ulang lagi uang kembalian tersebut agar terhindar dari kesalahan
5	Kasir menghitung uang konsumen	-Kasir yang tersedia kurang mencukupi sehingga menyebabkan pelanggan harus antri pada saat membayar	-Menggunakan tanda <i>warning</i> pada meja kasir seperti tanda papan berwarna merah yang menyatakan bahwa karyawan harus bekerja lebih cepat agar tidak terjadi antrian yang panjang - Menggunakan nomor antrian agar tidak terjadi konflik antar pembeli yang ingin dilayani terlebih dahulu

Dari tabel 1, selanjutnya konsumen akan melakukan pembayaran dengan uang pecahan. Masalah yang mungkin akan terjadi adalah Kasir keliru menghitung jumlah uang pecahan konsumen dan uang terselip atau mendapatkan jumlah total uang yang tidak sesuai. Solusi yang dapat dilakukan untuk proses ini adalah kasir harus dapat memisahkan terlebih dahulu uang pecahan kecil dan besar kemudian di hitung ulang lagi agar tidak terjadi kesalahan.

Selanjutnya mengenai pengembalian uang pecahan untuk konsumen. Masalah yang mungkin akan terjadi adalah pikiran kasir yang tidak berkonsentrasi mengakibatkan kesalahan pada saat mengembalikan uang untuk konsumen. Solusi yang dapat dilakukan oleh pemilik adalah Kasir harus dapat melatih logika berpikirnya dalam menghitung uang agar tidak terjadi antrian yang panjang. Solusi lain adalah dengan menggunakan kalkulator untuk menghitung kembali berapa uang yang akan dikembalikan kepada konsumen apabila di saat kasir tidak dapat berkonsentrasi atau pada saat memberikan kembalian uang kepada konsumen, kasir di minta untuk menghitung ulang lagi uang kembalian tersebut agar terhindar dari kesalahan.

Selanjutnya Kasir menghitung uang konsumen, masalah yang akan mungkin terjadi adalah Kasir yang tersedia kurang mencukupi sehingga menyebabkan pelanggan harus antri pada saat membayar. Solusi yang dapat dilakukan oleh pemilik adalah dengan menggunakan tanda *warning* pada meja kasir seperti tanda papan berwarna merah seperti pada lampiran 3. Cara lain yang dapat digunakan oleh pemilik toko Sejahtera adalah dengan menggunakan nomor antrian agar tidak terjadi konflik antar pembeli yang ingin dilayani terlebih dahulu. Nomor antrian ini dapat diambil oleh konsumen di pintu masuk, dan bagi konsumen yang hanya membeli barang sedikit seperti satu bungkus rokok, maka dapat dilayani terlebih dahulu. Apabila konsumen tersebut membeli banyak barang akan di catat terlebih dahulu oleh petugas toko sesuai dengan nomor antrian yang telah diambil, kemudian barang konsumen tersebut akan segera di atur oleh petugas toko.

2. Proses Layanan Bagian Pengecekan Barang

Tabel 2
Hasil Rancangan pada Layanan Bagian Pengecekan Barang

No.	Proses Layanan	Kegagalan (<i>Failure</i>)	Solusi
1	Petugas pengecekan melakukan pengecekan barang	Barang yang diinginkan konsumen tersebut tertinggal dan konsumen harus kembali untuk melakukan komplain	Pada saat dilakukan pengaturan barang ke dalam kardus, karyawan dapat membaca prosedur mengenai hal penting dalam <i>packaging</i> barang
2	Pengecekan barang terhadap jumlah kuantitas barang	Jumlah <i>item</i> barang yang diberikan kepada konsumen bisa lebih dan bisa kurang yang dapat merugikan salah satu pihak	Pengecekan barang dilakukan dengan tinta berwarna merah agar lebih jelas mengetahui barang apa yang sudah di atur dan memberikan <i>checklist</i> pada nota tersebut
3	Pengecekan barang terhadap satu nama produk barang dengan beragam varian barang.	Karyawan mengambil barang yang salah dan konsumen akan kembali lagi untuk mengembalikan barang yang keliru tersebut	-Produk barang tersebut harus di atur dengan baik pada rak barang sesuai dengan ukuran, warna dan jenis barang tersebut serta menggunakan kode barang agar barang tersebut mudah untuk di cari -Memperjelas dalam penulisan pada nota dan tidak di singkat-singkat untuk nama produk barang

Berikut ini adalah uraian lengkap dari Tabel 2. Setelah dilakukan pencatatan pada nota oleh petugas toko kemudian petugas pengecekan barang akan mengecek barang tersebut. Masalah yang akan mungkin terjadi adalah barang yang diinginkan konsumen tersebut tertinggal dan konsumen harus kembali untuk melakukan komplain, sehingga solusi yang dapat dilakukan adalah pada saat dilakukan pengaturan barang ke dalam kardus, karyawan dapat membaca prosedur mengenai hal penting dalam mengatur barang yang diletakkan dekat meja petugas toko agar dapat di baca oleh seluruh karyawan. Prosedur tersebut dapat di buat oleh pemilik dan akan diberikan kepada petugas toko serta petugas pengecekan untuk di baca mengenai hal penting yang harus diperhatikan atau pada saat mengatur barang ke dalam kardus / kemasan.

Kemudian untuk pengecekan barang terhadap jumlah kuantitas barang, masalah yang mungkin akan terjadi adalah jumlah *item* barang yang diberikan kepada konsumen bisa lebih dan bisa kurang yang dapat merugikan salah satu

pihak. Solusi yang dapat dilakukan adalah pengecekan barang dilakukan dengan tinta berwarna merah agar lebih jelas mengetahui barang apa yang sudah di atur dan memberikan *checklist* pada nota tersebut.

Selanjutnya mengenai pengecekan barang terhadap satu nama produk barang dengan beragam varian barang, masalah yang mungkin akan terjadi adalah karyawan mengambil barang yang salah dan konsumen akan kembali lagi untuk mengembalikan barang yang keliru tersebut. Solusi yang dapat dilakukan adalah produk barang tersebut harus di atur dengan baik pada rak barang sesuai dengan ukuran, warna dan jenis barang tersebut serta menggunakan kode barang agar dapat menghindari terjadinya kesalahan pada saat proses pengambilan barang yang telah di pesan oleh konsumen. Namun, karena produk barang yang dijual sangat banyak, maka pimpinan dapat membuat kode barang dan di tempel pada rak barang yang telah disediakan. Solusi lain yang dapat digunakan adalah memperjelas dalam penulisan nama barang yang ada pada nota dan nama produk barang tersebut tidak di singkat-singkat.

Berikut ini adalah uraian dari Tabel 3. Petugas toko mencatat nama produk barang yang di pesan konsumen pada nota, masalah yang mungkin akan terjadi adalah harga barang tidak sesuai dengan barang yang diberikan pada konsumen dan nota yang digunakan untuk mencatat pesanan konsumen hanya menggunakan kertas biasa. Solusi yang dapat dilakukan adalah memberikan harga pada tiap-tiap *item* barang ketika barang dari *supplier* tiba di gudang dengan menggunakan *price labeller* dan membuat nota form barang secara khusus untuk konsumen yang sudah rapi dengan kolom-kolom pada nota atau solusi lain yang dapat dilakukan dengan mencatat pada catatan kecil sesuai dengan huruf abjad dengan memberikan harga *item* barang yang ada di toko dan di tempel pada tembok atau di tempat yang mudah di lihat agar memudahkan untuk mengisi harga barang pada nota konsumen.

Petugas toko akan mencatat kuantitas jumlah barang yang diinginkan konsumen, masalah yang mungkin akan terjadi adalah jumlah kuantitas yang di catat pada nota tidak sesuai dengan jumlah barang yang diberikan sehingga menyebabkan kerugian bagi salah satu pihak. Solusi yang dapat dilakukan adalah

karyawan pada saat melakukan *packaging* harus tetap menghitung ulang satu per satu barang yang dibeli konsumen tersebut dan mengecek apakah barang sudah masuk semua ke dalam kardus.

3. Proses Layanan Pencatatan Nama Barang dan Harga pada Nota

Tabel 3
Hasil Rancangan pada Layanan Pencatatan Nama Barang dan Harga pada Nota

No.	Proses Layanan	Kegagalan (<i>Failure</i>)	Solusi
1	Petugas toko mencatat nama produk barang yang di pesan konsumen pada nota	Harga barang tidak sesuai dengan barang yang diberikan pada konsumen dan nota yang digunakan untuk mencatat pesanan konsumen hanya menggunakan kertas biasa	-Memberikan harga pada tiap-tiap <i>item</i> barang ketika barang dari <i>supplier</i> tiba di gudang dengan menggunakan <i>price labeller</i> -Membuat nota form barang secara khusus untuk konsumen yang sudah rapi dengan kolom-kolom pada nota -Mencatat pada catatan kecil sesuai dengan huruf abjad dengan memberikan harga <i>item</i> barang yang ada di toko dan di tempel pada tembok atau di tempat yang mudah di lihat agar memudahkan untuk mengisi harga barang pada nota konsumen
2	Petugas toko mencatat kuantitas jumlah barang yang diinginkan konsumen	Jumlah kuantitas yang di catat pada nota tidak sesuai dengan jumlah barang yang diberikan sehingga akan menyebabkan kerugian bagi salah satu pihak	-Karyawan pada saat melakukan <i>packaging</i> harus tetap menghitung ulang satu per satu barang yang dibeli konsumen tersebut dan mengecek apakah barang sudah masuk semua ke dalam kardus -Pemilik toko dapat membuat langkah-langkah dalam proses pengecekan barang dan pengaturan barang menjadi proses yang terurut agar lebih jelas dan teratur
3	Wakil pimpinan mencatat harga barang pada nota	Karyawan mengalami kebingungan pada saat membaca nama produk yang ada pada nota	-Karyawan harus menanyakan kembali barang apa yang dimaksud pada nota - Membuat kode barang untuk tiap-tiap jenis <i>item</i> barang, agar mudah untuk mengetahui jenis barang apa yang diinginkan

Selanjutnya pada tabel 3, Wakil pimpinan akan mencatat harga barang pada nota dan masalah yang mungkin akan terjadi adalah harga barang tidak sesuai dengan barang yang diberikan kepada konsumen. Solusi yang dapat dilakukan adalah karyawan harus menanyakan kembali barang apa yang dimaksud pada nota atau dengan membuat kode barang untuk tiap-tiap jenis *item* barang

pada lampiran 2, hal ini dilakukan agar mudah untuk mengetahui jenis barang apa yang diinginkan. Kode barang tersebut dapat diletakkan di dekat kasir yang dapat memudahkan konsumen untuk melihat kode barang tersebut dan dapat pula di tempel pada tembok dekat pintu masuk agar tidak membuat konsumen harus antri untuk melihat kode barang yang telah disediakan.

B. Fungsi Dasar *Poka-Yoke* Pada Toko Sejahtera

Terdapat tiga fungsi dasar dari *poka-yoke* yang dapat digunakan untuk mencegah atau mendeteksi kecacatan. Fungsi yang pertama adalah *warnin*. *Warning* merupakan suatu peringatan agar pekerja dapat waspada dan segera memperbaiki kesalahan sebelum terjadinya kecacatan. Di Toko Sejahtera *warning* dapat dilakukan apabila terdapat 10 orang yang berbelanja, maka kasir akan mengeluarkan suatu tanda seperti papan merah yang menyatakan *warning* bagi para karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi dalam melayani konsumen. Bagi konsumen yang membeli barang eceran sedikit dapat dilayani terlebih dahulu agar dapat mengurangi antrian yang terjadi.

Fungsi selanjutnya yaitu dengan *control*, bagi pemilik toko untuk dapat mencegah terjadinya kesalahan sehingga kegagalan tidak terjadi adalah dengan sistem prosedur yang telah di buat oleh pemilik toko, maka cara mengendalikan yang dapat dilakukan oleh pimpinan dengan melakukan *review* kembali mengenai tindakan karyawan apakah sudah sesuai dengan prosedur yang telah di buat dan lampiran 1, serta pimpinan harus selalu dapat mengawasi dan mengamati kinerja karyawan terhadap prosedur tersebut. Hal ini dilakukan untuk dapat mengendalikan karyawan agar terhindar dari kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan.

Fungsi yang terakhir adalah *shut down*, yang merupakan suatu metode yang apabila kecacatan telah terdeteksi, maka proses tersebut akan dimatikan sampai masalah terselesaikan. Jadi di Toko Sejahtera apabila terjadi kondisi seperti antrian yang panjang yang dapat dilakukan adalah menghentikan proses tersebut terlebih dahulu seperti menutup toko dan melayani konsumen tersebut (yang membeli barang dalam jumlah besar), kemudian akan melanjutkan nya

apabila konsumen sudah selesai dilayani. Hal ini dapat dilakukan pada saat situasi kekurangan karyawan seperti karyawan ada yang sakit, tidak datang bekerja dan alasan lainnya.

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan beberapa kesalahan pada proses layanan yang ada di Toko Sejahtera telah dilakukan rancangan hasil metode *poka-yoke* untuk mencari solusi untuk pemecahannya, yaitu sebagai berikut :

1. Alternatif-alternatif pemecahan yang di dapat pada bagian layanan pembayaran uang sebagai berikut :
 - a. Membuat pemisahan uang
 - b. Membuat lembar pengingat atau memilih salah satu pegawai untuk menghitung jumlah perkalian atau total harga barang
 - c. Memisahkan uang pecahan besar dan kecil
 - d. Melatih logika berpikir kasir, menggunakan kalkulator dan menghitung ulang uang tersebut.
 - e. Menggunakan papan berwarna atau menggunakan nomor antrian
2. Alternatif-alternatif pemecahan yang dapat dilakukan pada bagian layanan pengecekan barang adalah sebagai berikut :
 - a. Membuat prosedur *packaging*
 - b. Menggunakan *checklist*
 - c. Penataan barang sesuai dengan jenis, ukuran, warna dan kode barang atau tidak singkat-singkat dalam penulisan nota
3. Alternatif-alternatif pemecahan yang dapat dilakukan pada bagian layanan pencatatan nota dan harga pada nota adalah sebagai berikut :
 - a. Menggunakan *price labeller*, membuat nota form barang atau membuat catatan harga pada nota kecil
 - b. Menghitung *item* barang satu per satu pada saat *packaging* atau membuat langkah proses pengecekan barang

- c. Menanyakan kembali barang yang dimaksud atau membuat kode barang untuk tiap-tiap jenis *item* barang

Dengan menggunakan metode *Poka-Yoke* ini, Toko Sejahtera akan mendapatkan manfaat yang besar, seperti mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh Toko Sejahtera akibat kesalahan pada transaksi dengan konsumen, pengecekan barang dan pemberian harga barang. Toko Sejahtera dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen dengan mengantisipasi segala kesalahan yang mungkin terjadi (*zero waste*), mengurangi tingkat ketidakpuasan atau komplain dari konsumen yang mungkin terjadi, dan dapat meningkatkan ketelitian karyawan dalam bekerja. Dengan manfaat - manfaat yang di dapat tersebut, maka Toko Sejahtera dapat lebih berhati-hati dan bekerja dengan lebih cepat tanpa adanya hambatan berupa kesalahan-kesalahan yang mengharuskan diadakannya komplain dari konsumen dan kerugian dari pihak Toko Sejahtera sendiri.

RINGKASAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa kesalahan pada proses layanan yang ada di Toko Sejahtera telah dilakukan rancangan hasil metode *poka-yoke* untuk mencari solusi untuk pemecahannya, yaitu sebagai berikut :

1. Alternatif-alternatif pemecahan yang di dapat pada bagian layanan pembayaran uang .
2. Alternatif-alternatif pemecahan yang dapat dilakukan pada bagian layanan pengecekan barang.
3. Alternatif-alternatif pemecahan yang dapat dilakukan pada bagian layanan pencatatan nota dan harga pada nota.

Berdasarkan analisis proses layanan Toko Sejahtera dengan menggunakan metode *poka-yoke*, maka dapat dibuat rekomendasi sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan Toko Sejahtera terhadap konsumen, maka pihak Toko Sejahtera perlu untuk terus melakukan pemberdayaan

SDM melalui pelatihan-pelatihan agar para karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen.

2. Toko Sejahtera harus dapat menerapkan strategi untuk sumber daya manusia termasuk dalam menyeleksi, melatih, mengawasi dan mengevaluasi kinerja karyawan agar terdapat kemajuan untuk Toko Sejahtera itu sendiri.
3. Bila nantinya *poka-yoke* ini dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan pengertian awalnya berupa upaya yang sederhana telah memberikan perbaikan pada proses layanan di Toko Sejahtera maka hal ini dapat terus di tingkatkan pada layanan Toko Sejahtera untuk melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang lain.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Langkah-Langkah Proses Pengecekan Barang
1. Petugas pengecekan barang harus mengecek terlebih dahulu kondisi barang yang telah diatur oleh karyawan petugas toko dan mengecek kardus yang telah disediakan.
2. Selanjutnya petugas pengecekan barang akan mengecek satu per satu <i>item</i> barang tersebut bersama dengan petugas toko agar sesuai dengan jumlah <i>item</i> yang ada pada nota (memberi <i>checklist</i> pada nota).
3. Kemudian apabila barang tersebut sudah sesuai dengan yang ada pada nota maka petugas toko dapat memasukan barang tersebut ke dalam kardus dan dapat melakukan proses pengikatan barang (Dalam proses pengikatan barang tersebut harus dilakukan dengan rapi agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti barang tersebut jatuh karena tidak diikat dengan baik atau disebabkan karena kardus yang diberikan rusak)
4. Setelah itu, barang yang telah di atur tersebut dapat diberikan kepada konsumen untuk di bawa pulang.

Lampiran 2

Rancangan Kode Barang

Nama Barang	Kode Barang	Jenis Barang	
Beras	Be.	Rojo Lele	Berole
		Cap Bawang	Becaba
		Bunga Rose	Beburo
Gula	Gu.	Gula putih	Guput
Tepung	Te.	Terigu Gatot	Tega
		Terigu Kompas	Teko
Minyak Goreng	MiGo.	Bimoli	Migobi
		Sania	Migosa
Mie	Mie.	Goreng	Miego
		Kaldu	Miekal
		Goreng Pedas	Miegope
		Soto	Miesot
Bumbu Dapur	BuDa.	Sajiku	Budasaj
		Masako	Budamas
		Kecap ABC	BudakeABC
		Kecap Sedap	Budakesed
Makanan Kemasan	MaKes.	Biskuit Roma	Makesbirom
		Biskuit Selamat	Makesbisel
Minuman Kemasan	MiKes.	Aqua	Mikesaq
		Club	Mikesclu
		Teh Sariwangi	Mikestesar
Susu	Su.	Cap Bendera Putih	Sucabeput
		Cap Bendera Cokelat	Sucabecok
		Indomilk	Suin

		Carnation	Sucar
		Enak	Suena
Rokok	Ro.	Sampoerna Mild	Rosamp
		Surya	Rosur
		234	Ro234
		Class Mild	Rocla
		Uno Mild	Rouno
		Marlboro	Romarl
		Relax	Rorel
Alat Tulis	AlTu.	Buku Tulis	Altubut
		Bolpoin	Altubol
Elektrik	El.	Baterai ABC	ElbatABC
		Baterai Panasonic	Elbatpan
Perlengkapan Mandi	PerMa.	Shampo Clear	Permashcle
		Sabun Lux	Permasalu
Perlengkapan Anak	PerAn.	Sweety popok	Peranswe
		Sabun Switzal	Peransaswi
Obat Serangga	ObSer.	Baygon	Obserbay
		Vape	Observap
Pembersih	Pem.	So Klin	Pemsokli
		Rinso	Pemrin
Plastik	Pla.	Plastik Warna	Plawar
		Plastik Besar	PlaBes
Sandal	San.	Swallow Besar	Sanswabes
		Swallow Campur	Sanswacam
Rafia	Raf.	Rafia Kecil	Rafke
		Rafia Besar	Rafbes

LAMPIRAN 3



Tanda Warning Bagi Karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, A., 2004, *Poka Yoke: Techniques to Prevent Defects*, The European Centre for Total Quality Management.
- Bayers, P., 1997, Apply Poka Yoke Devices Now to Eliminate Defects, *Annual Quality Congress*, Vol. 51: 451-147.
- Buckley, Ronald L., dan Candace Lynn Buckley, 2006, *No Eraser Needed – Mistake Proofing Your Business*, Shady Brook Press.
- Burlikowska, M. D., dan D. Szewieczek, 2009, The Poka-Yoke Method as An Improving Quality Tool of Operations in The Process, *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, Vol. 36: 95-102.
- Chase, Richard B., dan Nicholas J. Aquilano, 1995, *Production and Operations Management: Manufacturing and Services*, 7th Edition, Irwin.
- Haksever et.al, 2000, *Service Management and Operations*, 2nd Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, 1999, *Principles of Marketing, International Edition*, Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip, 1996, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Prentice Hall, Englewood Cliff, New Jersey.

Maynard, H., 2004, *Maynard's Industrial Engineering Handbook*, 5th Edition, Mc Graw-Hill.

Robinson, H., 1997, *Using Poka-Yoke Techniques for Early Defect Detection*, Sixth International Conference on Software Testing Analysis and Review.

Schemenner, Roger W., *Service Operations Management*, Prentice Hall, New York, 1993.

Shimbun, N. K., 1988, *Poka-Yoke: Improving Product Quality by Preventing Defects*, Productivity Press.

<http://us.detikfinance.com>

www.republika.co.id/koran-detail.asp

<http://www.kppu.go.id>

<http://finance.detik.com>

www.bisnis-indonesia.com/19/12/2011

<http://www.mediaindo.co.id>

<http://valuegates.com>

<http://kendarikota.bps.go.id>

<http://ciptakarya.pu.go.id>

<http://www.campbell.berry.edu/faculty/jgrout/pokasoft.html>

www.referenceforbusiness.com

<http://elib.unikom.ac.id>